

DIFESA
SICUREZZA
ENERGIA



POLITICA PER LA QUALITÀ
ISO9001:2015

Sommario

Politica per la Qualità di Laran Business	2
Introduzione.....	2
Visione e Missione	2
Impegno della Direzione.....	2
Obiettivi per la Qualità	2
Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità	4
Conclusione.....	4

Politica per la Qualità di Laran Business

Introduzione

Laran Business, in qualità di azienda innovativa operante nei settori della consulenza strategica e dello sviluppo software, è impegnata a garantire la massima qualità dei suoi prodotti e servizi. La nostra politica per la qualità si basa sui requisiti della norma ISO 9001:2015, riflettendo le intenzioni della Direzione e definendo i requisiti fondamentali del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) attuato in azienda.

Visione e Missione

La nostra visione è diventare un partner strategico di riferimento per le organizzazioni che operano nei settori della difesa, sicurezza ed energia, supportandole nel loro percorso di crescita e adattamento alle sfide globali. La nostra missione è fornire soluzioni innovative e di alta qualità che migliorino la resilienza e la capacità di adattamento delle organizzazioni ai cambiamenti del contesto operativo.

Impegno della Direzione

La Direzione di Laran Business si impegna a:

- *Soddisfazione del Cliente:* Comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative dei nostri clienti, offrendo soluzioni personalizzate e di elevata qualità.
- *Conformità Normativa:* Assicurare che tutte le attività consulenziali rispettino totalmente i requisiti previsti dai bandi di finanziamento di riferimento dell'attività, delle normative di legge specifiche per i contesti in cui si operano sia nazionali che europee.
- *Miglioramento Continuo:* Promuovere un processo continuo di miglioramento del nostro Sistema di Gestione della Qualità, al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza delle nostre operazioni.
- *Formazione e Sviluppo:* Investire nella formazione continua e nello sviluppo delle competenze del nostro personale, riconoscendo il capitale umano come risorsa fondamentale per il successo dell'azienda.
- *Innovazione e Ricerca:* Favorire la ricerca e sviluppo di nuove tecnologie e metodologie per mantenere la nostra offerta all'avanguardia e rispondere alle mutevoli esigenze del mercato.

Obiettivi per la Qualità

Per raggiungere la nostra visione e missione, abbiamo stabilito i seguenti obiettivi per la qualità:

- *Elevato livello di soddisfazione del cliente:* Ci impegniamo a monitorare e migliorare costantemente la soddisfazione dei nostri clienti attraverso indagini periodiche e feedback diretto. Entro il 31.12.2024, miriamo a raccogliere e analizzare i feedback di tutti i clienti con commesse concluse, inviando questionari di soddisfazione al termine di ogni contratto. Il nostro obiettivo è ottenere una percentuale di feedback positivi superiore al 99% (considerando positive le valutazioni superiori a 3 su una scala da 1 a 5). Riconosciamo il rischio di un basso coinvolgimento dei clienti nel fornire feedback e, per mitigarlo, i nostri Responsabili d'area si impegneranno a garantire che l'organizzazione si attivi sempre nell'ottica di assicurare il massimo impegno per ottenere il miglior risultato possibile rispetto alle aspettative del cliente, tenendo conto anche del grado di capacità di interazione dei singoli soggetti coinvolti.

- *Riduzione dei reclami e delle non conformità:* Ci impegniamo a implementare un sistema efficace di gestione dei reclami e delle non conformità entro il 31.12.2024. Il nostro obiettivo è sensibilizzare l'organizzazione di Laran nel comprendere quali azioni e attività impattano sulle aspettative implicite ed esplicite del cliente, registrandole costantemente per migliorare i processi operativi aziendali e ridurre le azioni che generano duplicazioni, inesattezze, errori e confusione. Riconosciamo il rischio di una possibile scarsa attenzione nell'analizzare i rapporti esterni e nel trarre spunto dai reclami e dagli errori che diventano non conformità. Per mitigare questo rischio, il nostro Responsabile per la Qualità si impegnerà a monitorare attentamente la situazione, con l'obiettivo di mantenere il numero di reclami e non conformità registrate nell'anno inferiore a 5. La Direzione è particolarmente sensibile alla ricezione dei feedback dell'organizzazione interna e si impegna a supportare il RSQ nella sensibilizzazione del personale, al fine di comprendere l'importanza di migliorare attraverso l'analisi degli errori e l'implementazione di azioni correttive efficaci.
- *Innovazione continua:* Ci impegniamo a investire nel miglioramento continuo delle nostre procedure interne, con l'obiettivo di ottimizzare e massimizzare le azioni messe in campo per raggiungere risultati efficaci nei confronti dei clienti, dei fornitori e della nostra organizzazione interna entro il 31.12.2024. Questo impegno si tradurrà anche in nuove opportunità commerciali per il mercato. Focalizzeremo i nostri sforzi sull'aggiornamento continuo degli strumenti informatici aziendali, essenziali per raggiungere i nostri obiettivi di efficacia, trasparenza e condivisione delle informazioni. Siamo consapevoli del rischio legato a una potenziale scarsa capacità di analisi critica degli strumenti utilizzati, che necessitano di costante revisione. Per mitigare questo rischio, il nostro Responsabile per la Qualità si impegnerà a monitorare e promuovere la revisione regolare dei moduli e delle procedure aziendali. La Direzione è fermamente determinata a promuovere l'innovazione continua delle attività aziendali. In quanto start-up innovativa, la nostra azienda si propone come laboratorio per testare su se stessa nuovi modelli di sviluppo organizzativo, con l'obiettivo di validare internamente le attività innovative sviluppate e tradurle successivamente in concrete opportunità per il mercato, offrendo così strumenti di lavoro efficaci per lo sviluppo di servizi all'avanguardia.
- *Formazione Continua:* Ci impegniamo a garantire la formazione continua del nostro personale per sviluppare le competenze necessarie ad affrontare le sfide future e mantenere un elevato standard qualitativo. Entro il 31 dicembre di ogni anno, ci assicureremo che l'organizzazione abbia accesso a diverse opportunità formative, tra cui esperienze interne, webinar, seminari e convegni. Questo permetterà al nostro team di restare aggiornato e informato sugli sviluppi di mercato, sugli strumenti di lavoro e sulle politiche nazionali ed europee rilevanti per il mercato di riferimento di Laran. Siamo consapevoli dei rischi legati a una potenziale scarsa partecipazione agli eventi formativi e alla definizione dei fabbisogni formativi. Per mitigare questi rischi, il nostro Responsabile per la Qualità si impegnerà a monitorare e promuovere attivamente la partecipazione. Come indicatore concreto, garantiremo a ogni collaboratore esterno con un impegno economico pari o superiore a 7.000 euro l'anno la possibilità di partecipare ad almeno 3 incontri formativi esterni e 10 ore di formazione interna sugli strumenti di lavoro. La Direzione considera fondamentale che tutto il personale sia costantemente aggiornato sulle azioni messe in campo dalle istituzioni pubbliche e private relative ai servizi offerti dall'azienda, e sottolinea l'importanza di dedicare almeno 10 ore all'anno alla formazione interna per il personale chiave, in linea con l'obiettivo di innovazione continua dell'azienda.

Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità

Il nostro Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) è strutturato in conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2015 e include:

- *Pianificazione della Qualità*: Identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità, definizione degli obiettivi e dei piani d'azione per raggiungerli.
- *Controllo dei Processi*: Monitoraggio e misurazione dei processi aziendali per garantire la conformità agli standard di qualità e l'efficacia operativa.
- *Gestione delle Risorse*: Assicurare la disponibilità di risorse adeguate, inclusi personale competente, infrastrutture e ambiente di lavoro idoneo.
- *Analisi dei Dati*: Utilizzo di dati e indicatori di performance per analizzare i risultati e prendere decisioni basate su evidenze.
- *Miglioramento Continuo*: Attuazione di azioni correttive e preventive per migliorare continuamente il SGQ e i processi aziendali.

Conclusione

La Politica per la Qualità di Laran Business rappresenta l'impegno della Direzione nel garantire prodotti e servizi di alta qualità, soddisfare le esigenze dei clienti e migliorare continuamente il nostro Sistema di Gestione della Qualità. Siamo determinati a costruire relazioni durature con i nostri clienti, basate sulla fiducia e sulla capacità di rispondere alle loro esigenze con soluzioni innovative e di valore.

Redatto il 10 luglio 2024

Redatto da:

Responsabile della qualità

BUDA PAOLO



approvato da:

Presidente del Consiglio d'Amministrazione

ARTINI MASSIMO





Sede Legale: Via Beretta, 10 – 25063 Gardone Val Trompia (BS)

Sede Operativa: Via Uffici del Vicario, 43 – 00186 Roma (RM)

+39 0601902166 **business@laran.it**

CF/P.IVA 04198600985

business.laran.it